

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, D., dan D. P. Rijal. 2014. "Factors Affecting Health Seeking Behavior of Senior Citizens of Dharan". *Journal of Nobel Medical College* 3 (1); 50-57.
- Ahmadi, A. 2018. "Customer satisfaction, Word of mouth, Service quality, Airline, Service convenience, THAI". *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Ahmed, P. K, and S. Charles D. 2010. *Innovation Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Amirullah. 2015 . *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Andreassen, T.W. and S. Streukens. 2009, "*Service innovation and electronic word-of-mouth: is it worth listening to?*". *Managing Service Quality: An International Journal*, 19 (3) : 249-265. <https://doi.org/10.1108/09604520910955294>
- Anning, D. T. (2018), "*Innovation and competitive advantage creation: The role of organisational leadership in service firms from emerging markets*", *International Marketing Review*, 35 (4) : 580-600. <https://doi.org/10.1108/IMR-11-2015-0262>
- Azanella, L. A. 2020, *Muncul Rasisme terhadap Etnis Tionghoa setelah Wabah Virus Corona*, Kompas.com 1 Februari 2020 diakses dari <https://www.kompas.com/tren/read/2020/02/01/200000165/muncul-rasisme-terhadap-etnis-tionghoa-setelah-wabah-virus-corona?page=all#page3> tanggal 12 Mei 2020.
- Baker, A. M., V. Kumar., dan N. Donthu. 2016. "*Investigating How Word of Mouth Conversations About Brands Influence Purchase and Retransmission Intentions*". *Journal of Marketing Research* 53 (2).
- Barney, J. B., dan Hesterley, W. S. 2015. *Strategic Management and Competitive Advantage*. (Hoboken, NJ : Perason).
- Carayon, P., Wetterneck, T. B., Rivera-Rodriguez, A. J., Hundt, A. S., Hoonakker, P., Holden, R., Gurses, A. P. 2014. *Human factors systems approach to healthcare quality and patient safety*. *Applied Ergonomics*, 45(1), 14-25.
- Cheung, C. M. K., & D. R. Thadani. (2012). *The impact of electronic word-of-mouth communication: A literature analysis and integrative model*. *Decision Support Systems*, 54 (1), 461–470. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2012.06.008>
- Chia-Nan Chiu, dan Cheng-Liang Yang 2018. "*Competitive Advatage and Simultaneous Mutual Influences between Information Technology Adoption and Service Innovation: Moderating Effect of Environmental Factors*". *Structural Charge and Economic Dynamics* .Graduate Institute of Information Management, Tatung University.
- Delafrouz, N., Taleghani, M., and M. Taghineghad. 2013. "*The impact of service innovation on consumer satisfaction*", *International Management Institute*, 3 (5).

- Depkes RI. 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis. Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.
- _____. 2011. *Target Tujuan Pembangunan MDGs*. Jakarta: Direktorat Jendral. Kesehatan Ibu dan Anak.
- Dhewanto, W., Mulyaningsih, H. D., Permatasari, A., Anggadwita, G., dan I. Ameka. (2014). *Manajemen Inovasi-Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Elrifda, S, 2011, “Budaya Patient Safety dan Karakteristik Kesalahan Pelayanan: Implikasi Kebijakan di Salah Satu Rumah Sakit di Kota Jambi Patient Safety Culture and Healthcare Error Characteristics”, *Implication of Policy at a Hospital in*, (5), pp.67–76.
- Ferdinand, A. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fuentes-Blasco, M., Moliner-Velázquez, B., Servera-Francés, D. and Gil-Saura, I. (2017), "Role of marketing and technological innovation on store equity, satisfaction and word-of-mouth in retailing", *Journal of Product & Brand Management*, 26 (6) : 650-666.
- Ghozali, I dan Fuad. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta : Universitas Diponegoro.
- _____. 2016. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. 2009. *Marketing*, Yogyakarta :MedPress (Anggota IKAPI).
- Hasnatika, I. F., dan I. Nurnida. 2018. “Analisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Pada UKM “Duren Kamu Pasti Kembali” di Kota Serang”. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*. 4 (3) : 1-9.
- Hengky, L., dan Ghozali I. 2012. *Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hitt, R. Duane Ireland, Robert E. Hoskisson. 2012. “Cengage Learning”, *Business and Economics* - 952 pages.
- Hughes, M. 2007. “The Tools and Techniques of Change Management”.*Journal of Change Management* 7 (1) : 37-49.
- ILO. 2018. *Keselamatan dan kesehatan kerja dalam keadaan darurat kesehatan masyarakat: Manual untuk melindungi petugas kesehatan dan responder*. Jenewa. Tersedia di: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_633233.pdf
- Iranita, I., dan L. Suprihatini. 2014. “Analisis Pengaruh Penciptaan Keunggulan Kompetitif Dalam Membentuk WOM (Word Of Mouth) Pada Tingkat Kunjungan Destinasi Wisata Di Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau”. *Jurnal. Universitas Maritim Raja Ali Haji*. 1-21.

- James K. E., and J. L. Fortenberry Jr. 2018. “*Catalyzing marketing innovation and competitive advantage in the healthcare industry: the value of thinking like an outsider*”. *Elrod and Fortenberry BMC Health Services Research*, 18 (3) : 922.
- Jamil. S. 2016. *Strategi Pembelajaran Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Jayabrata, M. I., Brahmasari, I. A., and I. A. B. Ratih. 2016. “*Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction, and Patient Loyalty*”. *International Journal of Business and Management Invention*. 5 (4) || 37-51.
- Jindal, S. K. and F. Raziuddin. 2018. “*Electronic medical record use and perceived medical error reduction*”, *International Journal of Quality and Service Sciences* 10 (7):00-00
- Joesyana, K. 2018. “Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee Di Pekanbaru (Survey pada Mahasiswa Semester VII Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau)”. *Jurnal Valuta*. 4 (1) : 71-85
- John, L. S. W., dan K. A. Foss. 2014. *Teori Komunikasi ; Theories of Human Communication*. Edisi 9. Jakarta : Salemba Humanika.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (tahun). Didapat dari <http://depkes.go.id/resources/download/LAKIP2017/6%20LKj%20Es%202%202016/1%20LKj%20Es%20Yankes/Lakip%20Yankes%20Rujukan%20Tahun%20202016.pdf>
- Kompas.com. 2013. 12 Ribu Pasien Indonesia Berobat ke Malaysia Setiap Tahun. Artikel ini telah tayang di Kompas.com melalui situs <https://nasional.kompas.com/read/2012/09/12/16271695/12.ribu.pasien.indonesia.berobat.ke.malaysia.setiap.tahun>.
- Kotler, P. and K. L. Keller. 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition,. Pearson Education, Inc.
- _____. dan G. Armstrong 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- _____. 2014. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Penerbit. Erlangga. Jakarta.
- Martzler K, T Karin, Stroble A, dan P Michael 2019, *The effect of price on WOM, First time VS heavy repeat visitors*. *Tourism Management* 70 : 453-459
- Miremadi, M., Manyika, J., Chui, M., Bughin, J., George, K., Willmott, P., Dewhurst, M. 2018. *A future that works: Automation, employment, and productivity (Executive summary)*. McKinsey Global Institute.
- Murni S. S., dan M. Rosiana. 2017. “Inovasi dan Keunggulan Kompetitif Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Bisnis (Studi Empiris Pada Usaha Kecil dan Menengah di Purwokerto)”. *Sustainable Competitive Advantage (SCA)*. 5 (1) : 1-18.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2017, Keselamatan pasien

- Pulungan, H. R. 2019. "Pentingnya Penerapan Keselamatan Pasien Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan", *Jurnal*, DOI: 10.31219/osf.io/ae739
- Ramadhani, D. S. 2012. "Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Konsumen Damarindo Digital Printing di Padang)", *Thesis*, Universitas Andalas.
- Rizki A, S., dan Y. W. Putra. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Word Of Mouth Di Klinik Pratama 'Aisyiyah Medical Center Surakarta'". *INA-Rxiv*.
- Saputra, A. D., dan M. K. Hidayat. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Word Of Mouth terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Prima Husada Malang". *Jurnal.STIE Kertanegara Malang*.
- Satwika, N. K. P., dan Dewi, N. M. W. K. 2018. "Pengaruh Orientasi Pasar Serta Inovasi Terhadap Keunggulan Kompetitif Dan Kinerja Bisnis". *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7 (3), 1481–1509.
- Schiffman dan Kanuk, 2016. *Consumer Behavior*. 11th Edition. Global Edition.
- Setiwati, H. 2015. "Pengaruh Orientasi Pasar, Orientasi Teknologi, dan Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing Usaha Songket Skala Kecil di Kota Palembang". *Jurnal Orasi Bisnis*, 8 (2).
- Setyawati, W., Rifa'i, M., dan Sasmito, C. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien". *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 10 (2), 50-63.
- Shiravar, H. A., Gilaninia, S., dan A. M. Almani, 2012. "A Study of Factors Influencing Positive Word of Mouth in the Iranian Banking Industry". *Middle-East Journal of Scientific Research* 11 (4) : 454-460
- Silverman, D. 2011. *Interpreting qualitative data: A guide to the principles of qualitative research*. London: SAGE.
- Suryalena., dan Siregar, N. T. 2017. "Pengaruh Penilaian Kinerja Karyawan Dan Reward Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Hotel Sapadia Pasir Pengaraian." *JomFisip* 4(2): 2.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sunandar, U., dan Samsir. 2018. "Pengaruh Karakteristik kepemimpinan dan Inovasi produk layanan kesehatan terhadap kinerja perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing pada RS Awal Bros Pekanbaru". *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*. VIII (2) : 397.
- Suryana. 2013. *Ekonomi Kreatif, Ekonomi Baru: Mengubah Ide dan Menciptakan Peluang*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suryani, T. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha. Ilmu.

- Trott, P. 2008. *Innovation Management and New Product Development*. 4th Edition, Prentice Hall, London.
- Umar, H. 1999. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Upadhyay S., Powers T.L. 2018. *Patient Safety and Employee Word-of-Mouth Communication: An Abstract*. In: Krey N., Rossi P. (eds) *Back to the Future: Using Marketing Basics to Provide Customer Value*. AMSAC 2017. *Developments in Marketing Science: Proceedings of the Academy of Marketing Science*. Springer, Cham.
- WHO: Statistik Sektor Kesehatan Dunia 2015. Sektor Kesehatan. *World Health Organization. World Health Statistic 2014*. Geneva: WHO, 2014.
- Widajat, R. 2009. *Being A Great and Sustainable Hospital*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Yamin, S. 2009. *Structural Equation Modeling : Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner Dengan Lisrel-Pls*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Yang L C, 2018. “*Innovativeness, Trust, Competitive advantage, IT integration, Supply chain agility*”.
- Zacky, J. 2017. *Bukti Pengukuran Sasaran Keselamatan Pasien*. Maluku: Dinas Kesehatan Puskesmas Waai.